Política y condiciones del Mantenimiento del Servicio de CA on Demand

Fecha de Entrada en Vigor: 1 de septiembre de 2010

El Mantenimiento del Servicio de CA on Demand consiste en el soporte y la disponibilidad de la infraestructura y el soporte de la Funcionalidad Disponible, en tanto en cuanto está relacionado con la Suscripción al Servicio de CA on Demand. CA proporciona este servicio con el fin de (i) que el Servicio que se facilita al amparo del Formulario de Pedido de Suscripción al Servicio de CA on Demand y los Términos y Condiciones de la Suscripción (el "Contrato") , funcione de manera adecuada y, (ii) si es de aplicación, que el Software de CA que el Cliente tiene instalado, necesario para la prestación del Servicios, opere conforme a su documentación relacionada. El Mantenimiento se proporcionará por ingenieros de soporte cualificados, de manera profesional tal y como se establece en la esta Política y Términos del Mantenimiento del Servicio de CA on Demand (la "Política").

El cliente solamente tendrá derecho a recibir el Mantenimiento del Servicio de CA on Demand si está al corriente de pago de todos los honorarios vencidos y pagaderos a CA derivados de la Suscripción al Servicio on Demand y su Mantenimiento y siempre que cumpla con sus obligaciones contractuales con CA. CA, discrecionalmente, podrá ofrecer diferentes niveles de soporte disponibles, a un precio determinado, para las Suscripciones del Servicio de CA on Demand, para proporcionar servicios de soporte específicos, personalizados y/o más completos. Como requisito previo para la obtención de un nivel de soporte superior, Usted debe disponer de una Suscripción activa al Servicio de CA on Demand.

CA puede, discrecionalmente, actualizar periódicamente esta Política, siempre que tales actualizaciones no reduzcan de manera considerable el nivel de Mantenimiento para Suscripciones al Servicio on Demand por las cuales ya se han pagado los honorarios de Mantenimiento.

Las siguientes definiciones son aplicables a esta Política:

"Incidencia en la Aplicación": se refiere a un error o problema que se puede reproducir en la Funcionalidades Disponible, que hacen que la Aplicación no funcione conforme a lo establecido en la Documentación.

"Funcionalidad Disponible": significa la funcionalidad de la aplicación del Software de CA, que es de disponibilidad general ("generally available") y que CA proporciona como parte del Servicio.

"Mantenimiento del Servicio CA on Demand": significa el mantenimiento y la disponibilidad del servicio proporcionado bajo las condiciones del Contrato de Suscripción al Servicio CA on Demand.

"Tecnologías del Cliente": se refiere a cualquier tipo de software que no sea de CA y que esté instalado en estaciones de trabajo de un cliente o en otros entornos del cliente.

"Documentación": significa, las especificaciones, la documentación de usuario y las guías y manuales técnicos que proporciona CA con el Software de CA.

"Mantenimiento para la Funcionalidad Disponible": significa el soporte para la Funcionalidad Disponible de CA on Demand que se proporciona al amparo de la Suscripción al servicio CA on Demand.

"Producción": significa el entorno activo del Servicio que le proporciona CA y/ o un tercero prestador de Servicios de CA para procesar datos en tiempo real.

"Servicio": significa la prestación, por CA o por un tercero, de una versión online basada en Web, de una Funcionalidad Disponible, para su acceso y uso por el cliente a través de lo sitios Web de Producción y "sandbox" y los componentes y utilidades de desktop offline asociados, tal y como se describe en la Guía de Usuario.

"Soporte del Servicio": significa las copias de seguridad y actualizaciones que se han solicitado y a otros servicios que se mencionan en la Cláusula 3 siguiente, "Soporte del Servicio on Demand".

"Guía de Usuario": significa los manuales de usuario online para el Servicio y para la Funcionalidad Disponible aacesible a través de CA Support Online, disponible en la página https://support.ca.com .

Copyright © 2010 CA. Todos los derechos reservados.
Todas las marcas registradas y nombres comerciales, logotipos y marcas de servicios a los que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas compañías.

1. Mantenimiento de la Funcionalidad Disponible

El Formulario de Pedido identifica el tipo de Mantenimiento contratado para cada Suscripción del Servicio on Demand, así como la duración de dicho Mantenimiento (el "Periodo ~~d~~ de Duración del Mantenimiento") y el importe del mismo. Ello es así, tanto si se incluye como parte de los servicios disponibles conforme al Servicio de Suscripción On Demand, como si Usted decide adquirir Mantenimiento de forma adicional al soporte de garantía, si lo hubiere, bajo un programa de mantenimiento opcional. CA facilitará el nivel de soporte, tal y como se detalla para cada categoría en el SPD de Mantenimiento específico, que se puede encontrar en https://support.ca.com. CA proporcionará soporte para las Incidencias en las Aplicaciones para las Funcionalidades Disponibles que se encuentren recogidas en el Contrato. El soporte se prestará por ingenieros de soporte cualificados, que ya están familiarizados con el software de CA, de manera profesional. El Soporte para el Negocio Crítico de CA generalmente incluye:

- ✓ Acceso directo CA Support y la capacidad de abrir y gestionar incidencias de soporte a través de CA Support Online o por teléfono.
- ✓ Soporte en el Entorno de Producción: 24 horas al día, 7 días a la semana para incidencias de severidad 1; horario normal de oficina para incidencias de prioridad 2-4.
- ✓ Soporte en el Entorno de Desarrollo ("Sandbox"): horario normal de oficina para todas las severidades
- ✓ Acceso a CA Suport Online (support.ca.com) para obtener soporte online y acceso a la documentación de los productos de software de CA , 24x7x365, acceso a comunidades globales de usuarios y grupos regionales de usuarios, preguntas frecuentes, muestras y grabaciones de webcasts, versiones de prueba, consejos de uso, actualizaciones técnicas y notificaciones HYPER, que CA pone a su disposición.
  Soporte de diagnóstico remoto e interactivo que permite a los ingenieros de soporte de CA solucionar las incidencias de manera segura a través de un explorador en tiempo real con una funcionalidad de control remoto.

2. Gestión del Nivel de Servicio: Tiempo de Respuesta de las Incidencias

CA utilizará esfuerzos razonables para cumplir con los Objetivos del Nivel de Servicio que aparecen en la tabla inferior y llevará a cabo trabajos continuados para resolver las incidencias de severidad 1; en concreto, en cuanto a las incidencias de severidad 1, CA estará trabajará 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año hasta que la prioridad haya pasado a un nivel inferior de severidad. Por lo que se refiere a las incidencias de severidad 1, los contactos de soporte del cliente deberán estar disponibles en todo momento para proporcionar información relevante a CA, recopilar datos y realizar los controles necesarios con el fin de encontrar una solución para cada incidencia. Las llamadas con severidad 2-4 se registran en CA las 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año y se responden durante el horario de oficina que aparece publicado en la siguiente tabla de Objetivos del Nivel de Servicio.

Objetivos de nivel de servicio

Severidad de la incidencia	1	2	3	4
Tiempo de respuesta inicial	1 hora**	2 horas en jornada laboral*	4 horas en jornada laboral*	8 horas en jornada laboral*

*Durante el horario normal de oficina que aparece en CA Support Online.
** Sólo se aplica a las incidencias que se abren por teléfono.

Descripciones del nivel de severidad

Severidad 1	La función de misión crítica no se encuentra disponible. La Funcionalidad Disponible se bloquea, lo que causa retrasos indefinidos o inaceptables a la hora de obtener los recursos o respuesta de esta Funcionalidad. No disponibilidad del servicio. En el caso de que un cliente notifique a CA de la no disponibilidad del Servicio, CA dispone de 1 hora a contar desde la notificación para iniciar la resolución del problema. En el caso de que un cliente notifique a CA de la no disponibilidad de una Instancia del Servicio de no producción, CA dispone de 4 horas, a partir de la notificación, para iniciar la resolución del problema.
Severidad 2	Situación con repercusiones importantes para el negocio que probablemente pone en peligro un entorno de Producción. La Funcionalidad Disponible puede funcionar pero de forma muy limitada.
Severidad 3	Situación con repercusiones poco importantes para el negocio con la mayoría de las funciones de Funcionalidad Disponibles en funcionamiento. Sin embargo, puede ser necesaria algún tipo de alternativa para poder ofrecer el servicio.
Severidad 4	Problema menor o pregunta que no afecta al funcionamiento de la Funcionalidad Disponible.

Copyright © 2010 CA. Todos los derechos reservados.
Todas las marcas registradas y nombres comerciales, logotipos y marcas de servicios a los que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas compañías.

a) Es posible que sea necesaria la actualización de aplicaciones soportadas por terceros y de sistemas operativos, según se especifique en los PAS publicados por CA o en la guía del usuario de CA y/o en cualquier otra Documentación de usuario designada o publicada por CA, para poder continuar recibiendo el Mantenimiento de CA al amparo de esta política.

b) Si se implementan Tecnologías del Cliente opcionales como parte de su Contrato, usted será el responsable de la óptima instalación e implementación de tales Tecnologías de Cliente dentro de los entornos que se indican en la PAS, en la Guía del Usuario y/o en cualquier otro tipo de Documentación que sea aplicable.

c) Usted utilizará el teléfono, CA Supporto Online u otro tipo de mecanismo de notificación que CA designe para notificar a CA incidencias sobre la disponibilidad del sistema o para solicitar otro tipo de asistencia relacionada con el mantenimiento.

d) Durante el Periodo de Duración de la Suscripción, si se solicita o se programa anticipadamente, CA, discrecionalmente, aplicará a la Funcionalidad Disponible, conforme al Formulario de Pedido, nuevas versiones, releases, Paquetes de Servicio o “hot-fixes” ("Actualizaciones del Programa" o “Program Updates”). La documentación relacionada con estas Actualizaciones del Programa estarán a su disposición en CA Support Online. Siempre que sea posible, CA programará las actualizaciones fuera del horario de oficina, y avisará con un mínimo de 72 horas de antelación para realizar el mantenimiento estándar y con 24 horas para realizar el mantenimiento de emergencia.

3. Soporte del servicio CA on Demand

La suscripción al producto on Demand de CA a petición incluye los siguientes servicios de soporte. Si los solicita, encontrará que algunos ya se encuentran disponibles:

a) Almacenamiento de archivos
b) Realización de una copia de seguridad en un momento concreto en el tiempo
c) Restauración/actualización periódica de archivos
d) Volumen del proyecto
e) Generación de informes básicos
f) "Newsletter" técnica y acceso a comunidades globales de usuarios y a grupos regionales de usuarios
g) Soporte interoperativo

CA, discrecionalmente, podrá ofrecer diferentes niveles de soporte disponibles, a un precio determinado, para las Suscripciones del Servicio de CA on Demand, para proporcionar servicios de soporte adicionales y completos. Como requisito previo para la obtención de un nivel de soporte superior, Usted debe disponer de una Suscripción activa al servicio de CA on Demand.

5. Responsabilidades del Cliente

Para recibir Mantenimiento, las solicitudes de soporte deben contener toda la información pertinente, en inglés, lo que incluye, a título enunciativo: el número de Cliente o el site ID, la severidad de la incidencia, nombre del servicio/software, área del Servicio (Producción o Sandbox), descripción de la incidencia y un contacto técnico que esté familiarizado con el entorno o con el problema para poder resolverlo. El Cliente deberá comunicarse con CA al objeto de verificar la existencia del problema y proporcionar información acerca de las condiciones en las que el problema puede duplicarse.

6. Limitaciones de mantenimiento

a) La Suscripción de Producto on Demand no incluye servicios de consultoría, ayuda para el diseño del sistema, formación y educación sobre el producto así como ayuda para la terminación o migración. Los servicios tales como la ayuda para la configuración o la implementación relacionada con la Funcionalidad Disponible podrá contratarse de forma independiente mediante la firma de un contrato separado entre usted y CA.

b) No se facilitará mantenimiento y soporte, servicios de consultoría, ayuda para el diseño del sistema, formación y educación sobre el producto, ayuda y soporte para la terminación o migración de los productos de CA que no se incluyen en su Contrato. Los servicios como la ayuda para la configuración o la implementación relacionada con una Funcionalidad Disponible podrán contratarse de forma independiente mediante la firma de un contrato separado entre usted y CA.

Copyright © 2010 CA. Todos los derechos reservados.
Todas las marcas registradas y nombres comerciales, logotipos y marcas de servicios a los que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas compañías.

c) Debido a las dificultades en el caso de uso empresarial en una implementación, el Mantenimiento no incluye ayuda para la implementación de operaciones específicas, que incluyen, pero no están limitadas a, la formación, educación y orientación de la implementación del caso de uso empresarial específico, prácticas recomendables e instalación o actualización de cualquiera de las aplicaciones de terceros de las cuales no se dispone de suscripción. Se recomienda utilizar los Servicios de CA o un partner para la implementación autorizada para los tipos de operaciones que se encuentran disponibles en un acuerdo independiente.

d) CA no está obligada a proporcionar soporte técnico para software que no es de CA, para el software de CA que no se utiliza conforme a la Documentación del producto, para las modificaciones realizadas en el software de CA, para Business Objects (si es aplicable), formación, scripts generados por los clientes, informes personalizados y otros contenidos, el código personalizado proporcionado por usted o por terceros o que no formen parte de las funcionalidades de productos base de CA o problemas asociados a productos de software que se ejecutan en hardware, en sistemas operativos o en software de terceros no soportados. Cualesquiera de los servicios anteriores podrá contratarse conforme al precio que determine CA. Si el soporte se prestara, podrá limitarse a hacer disponibles las correcciones (“Fixes”) publicadas para problemas previamente conocidos con el Software de CA. No se incluye el soporte para las instalaciones o implementaciones de software de CA soportado en entornos de terceros no soportados o nuevas releases de hardware, sistemas operativos o software de terceros no soportados. Finalmente, es posible que Usted deba actualizarse a un producto o release de software de terceros, plataforma de hardware, framework, configuración del sistema operativo o de la base de datos que estén soportados o certificados en las especificaciones publicadas por CA, para poder continuar recibiendo soporte técnico de CA.

Copyright © 2010 CA. Todos los derechos reservados.
Todas las marcas registradas y nombres comerciales, logotipos y marcas de servicios a los que se hace referencia en este documento pertenecen a sus respectivas compañías.